

	理事長	苑長	管理者	担当者	受付者
法人 使用欄					

子育て世帯訪問支援事業

ホームヘルプサービスたんぽぽ苑

～サービス利用説明書(重要事項説明書)～

事業所の名称	ホームヘルプサービスたんぽぽ苑
飛騨市委託事業	飛騨市子育て世帯訪問支援事業 令和7年8月1日受託
所在地	岐阜県飛騨市神岡町殿 1081-53
電話番号	0578-82-6508
FAX 番号	0578-82-6551
ホームページ	http://www.tanpopoen.or.jp/
管理者	畑寿美子
サービス提供責任者	畑寿美子、上木昭子、

<p>私は、本書面に基づいて右記説明者から重要事項の説明を受け、ホームヘルプサービスたんぽぽ苑が提供する飛騨市子育て世帯訪問支援事業の利用開始に同意しました。</p> <p>令和 年 月 日</p> <p>利用者</p> <p>住所 岐阜県飛騨市 _____</p> <p>氏名 _____</p> <p>代理人</p> <p>住所 _____</p> <p>氏名 _____</p>	<p>ホームヘルプサービスたんぽぽ苑の提供する飛騨市子育て世帯訪問支援事業の利用開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。</p> <p>令和 年 月 日</p> <p>説明者</p> <p>職名 サービス提供責任者 _____</p> <p>氏名 _____</p>
---	--

事業の目的

子育て世帯訪問支援事業は、飛騨市子育て世帯訪問支援事業実施要綱(令和7年飛騨市告示第115号)及び業務委託契約書(飛子委託-第18号)及び関係法令等を遵守し、適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、家事援助、育児援助等の支援を要する家庭の負担を軽減するとともに、健全な児童の養育を支援し、併せて児童虐待のリスクを軽減し未然に防止することを目的とする

運営の方針

職員は、児童福祉法に規定する子育て世帯訪問支援事業の実施のため、飛騨市、地域の保健・医療・福祉サービス機関との綿密な連携を図り、サービスの提供に努めるものとする。

職員の職種、職員数及び職務の内容

◇サービス提供責任者は訪問支援員を兼務し、訪問支援員の人数に含まれます。

◇指定訪問介護、第1号訪問事業、指定居宅介護、指定重度訪問介護、移動介護、介護保険外サービス、子育て世帯訪問支援事業の担当職員は、すべて兼務で実施しています。

職種	員数(名)	備考
管理者	1	常勤職員(サービス提供責任者、介護職員と兼務)
サービス提供責任者	2	常勤職員(訪問支援員と兼務)
訪問支援員	6	常勤職員 4名 非常勤職員 2名
事務職員	1	非常勤職員

【管理者】

管理者は、職員の管理及び業務の管理を行うものとし、支障がない限り他の業務との兼務を妨げないものとする。

【サービス提供責任者】

サービス提供責任者は、飛騨市が作成した事業実施依頼書により、利用の申し込みに係る調整、利用者の状況把握、訪問支援員に対する技術指導、飛騨市等との連絡調整を行う。なお、業務に支障がない場合は、子育て世帯訪問支援の提供に当たるものとする。

【訪問支援員】

訪問支援員は、サービス提供責任者の指示に従い、子育て世帯訪問支援の提供に当たる。

【事務職員】

事務職員は、必要な事務を行うものとし、支障がない限り他の業務との兼務を妨げないものとする。

営業日及び営業時間

営業日	営業時間
日曜日～土曜日 (年末年始 12 月 29 日～1 月 3 日、天災その他 やむを得ず業務を遂行できない日を除く)	原則 7 時から 19 時まで 通常 8 時から 18 時まで

利用定員

不特定人数（別に定める指定訪問介護事業、第 1 号訪問事業、指定居宅介護事業、指定重度訪問介護、移動介護事業、介護保険外サービス及び子育て世帯訪問支援事業を含む。）

事業の対象者

事業対象者は、飛騨市に居住し、18 歳に到達する日以後における最初の 3 月 31 日以前の者（以下「児童等」という。）、その保護者又は妊産婦であって、次のいずれかに該当し、飛騨市が利用を決定した者としてします。

- (1) 保護者に監護させることが不相当であると認められる児童等の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者のいる家庭
- (2) 食事、生活環境等について不適切な養育状態にある児童等であるなど、保護者の養育を支援することが特に必要と認められる児童等の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者
- (3) 若年妊婦等、出産後の養育について出産前において支援を行うことが特に必要と認められる妊婦及びそれに該当するおそれのある妊婦
- (4) その他、事業の目的に鑑みて、市長が本事業による支援が特に必要と認める者（支援を要するヤングケアラー等を含む。）

サービス内容及び活動内容

【サービスの内容】

- 1 当事業所では、原則として、ご利用者宅に訪問し支援(サービス)を提供します。
 - (1) 家事援助
 - ア 食事の準備及び片付け
 - イ 衣類等の洗濯及び補修
 - ウ 住居等の清掃及び整理整頓
 - エ 生活必需品の買物の代行又はサポート
 - オ その他、日常的な家事に関して特に必要と認められるもの
 - (2) 育児支援
 - ア 育児のサポート
 - イ 保育所等の送迎
 - ウ 外出時の補助
 - エ その他、日常的な育児に関して特に必要と認められるもの
 - (3) 対象家庭に対する子育てに関する情報の提供
- 2 訪問支援は、保護者の在宅時に行います。ただし、ヤングケアラーの負担軽減等やむを得ない場合は、保護者が不在であっても事前に保護者の同意を得た上で行います。
- 3 訪問支援は、原則、保護者の居宅で行いますが、第 1 項第 1 号エ又は同項第 2 号イ若しくはウに規定する訪問支援を行う場合にはこの限りではありません。

利用料金

当事業所が提供するサービスについての利用料は、飛騨市の請求に基づき、飛騨市へ納めていただきます。

利用世帯の区分	利用者負担額(訪問支援員 1 人の 1 時間あたり)		
	年間延べ利用時間		
	48 時間以下	48 時間超 96 時間以下	96 時間超
生活保護世帯	0 円	0 円	0 円
市民税非課税世帯	0 円	0 円	0 円
市民税所得割課税額 77101 円 未満の世帯	0 円	0 円	0 円
上記以外の世帯	0 円	500 円	750 円

利用の中止、変更

○利用予定の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日の 17 時まで当事業所に申し出てください。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問支援員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

通常の事業の実施地域

飛騨市内 ※実施地域外の場合には相談に応じて対応します。

契約の終了

ご利用者は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所のサービスを終了させていただくことになります。

- ① 対象家庭の要件に該当しなくなった場合
- ② 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により当事業所を閉鎖した場合
- ③ 事業者の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ ご利用者から解約の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑤ 事業者から解約を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご利用者からの解約の申し出

ご利用者から解約を申し出ることができます。その場合には、希望する日の7日前までをお願いいたします。ただし、以下の場合には、即時に解約することができます。

- ① ご利用者が入院された場合
- ② 事業者もしくは訪問支援員が正当な理由なくサービスを実施しない場合
- ③ 事業者もしくは訪問支援員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは訪問支援員が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの解約の申し出

以下の事項に該当する場合には、当事業所より解約を申し出ることがあります。

- ① ご利用者が、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者及び家族が、ご利用者及び家族等の禁止行為の項目を含め、故意または重大な過失により事業者又は生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、サービスの提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

守秘義務等

事業者及び訪問支援員は、サービスを提供するうえで知り得た利用者等に関する秘密について、個人の生命、健康、財産の保護など緊急かつ正当な理由がない限り第三者に漏らしません。なお、この守秘義務は、この契約終了後も同様とします。

利用者等の個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は、事業者が定める個人情報に関する規程に従い、適正に対応します。

虐待防止法

事業者及び訪問支援員は、虐待防止法等に基づき、利用者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合には、秘密保持義務の例外として飛騨市に通報するものとします。

感染症の対応

感染症や災害が発生した場合、ご利用者がサービスを継続して受けられるよう業務継続計画を策定し、計画に従い、対応できるように努めます。

損害賠償責任

事業者は、子育て世帯訪問支援事業の提供にともなって、当事業所の責めに帰すべき事由により、利用者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、速やかにその損害を賠償します。

苦情・意見窓口

事業者は、利用者等からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、子育て世帯訪問支援事業に関する利用者等の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。また施設に設置しているご意見箱での受付もいたしております。責任をもって調査、改善をさせていただきます。

苦情受付担当者	電話番号	Fax	e-Mail
清水敏幸(しみず としゆき)	0578-84-0011	0578-84-0012	kujo@tanpopoen.or.jp
和田永輔(わだえいすけ)	0578-82-6541	0578-84-6551	

以下の機関でも受け付けています。

機 関	住 所	電話番号	
たんぼぼ苑 第三者委員	安江 武史 福永 聡	岐阜県飛騨市神岡町坂富 8 番地 4 岐阜県飛騨市神岡町東雲 525 番地 2	0578-82-1713 0578-82-1047
飛騨市社会福祉協議会 (神岡支所)	岐阜県飛騨市神岡町東町 378 番地 (飛騨市神岡振興事務所内)	0578-82-3755	
飛騨市神岡振興事務所 (市民福祉係)	岐阜県飛騨市神岡町東町 378 番地	0578-82-2252	
飛騨市市民福祉部 子育て応援課	岐阜県飛騨市古川町若宮 2-1-60	0577-73-2458	

緊急時等における対応方法

当事業所は、サービスの提供を行っているとき、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、あらかじめ届けられた緊急連絡先に速やかに連絡を取る等必要な措置を講じます。

ご利用の際に注意いただくこと

心身の 状況説明	心身の状況に応じたサービスの提供をするため、医師の診断や利用当日の健康状態、日常生活上の留意事項など、こちらで注意すべきことがありましたら、その都度職員に連絡ください。
派遣時間	積雪状況等で派遣時間が遅れることもありますのでご了承ください。30分以上、遅れる場合は電話連絡させていただきます。
留意事項	◇ハラスメントには以下に掲げるような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる行為を繰り返す場合には、事業者から契約の解除を申し出ることがあります。 (セクシュアルハラスメント) <ul style="list-style-type: none">・ サービス従事職員の体を触る、不必要に手を握る・ 腕や体を引っ張り抱き着く・ 性的な話や卑猥な言動を繰り返す・ 職員個人の電話番号や住所などを繰り返し聞き出そうとする・ 上記に掲げる以外で、これに該当すると判断される行為

	<p>(カスタマーハラスメント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員個人への誹謗中傷、暴力行為 ・職員を威圧する言動、行為 ・正当な理由なくサービスに従事する職員の制限をすること ・過度なサービスの要求 ・事業者の専門的見地から危険と判断される介助方法を繰り返し要求する行為 ・上記に掲げる以外で、これに該当すると判断される行為 <p>【金銭又は高価な物品の授受について】</p> <p>◇金銭又は高価な物品の授受はできません。 ◇通帳、印鑑等を預かることはできません。 ◇預金・貯金の引き出しや預け入れ等はありません。</p> <p>【医療行為について】</p> <p>◇医療行為又は医療補助行為はできません。</p> <p>【その他】</p> <p>◇訪問支援に際しては公共交通機関を利用することを原則とします。 なお、法人車・自家用車での援助は行いません。 ◇利用者等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動はしません。 ◇その他利用者もしくはその家族等に対し迷惑行為は行いません。 ◇訪問支援員は、常に身分証を携行し、サービス提供時に提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。 ◇訪問支援員の自宅の住所、電話番号はお教えしません。訪問支援員に連絡が必要となった場合は、たんぽぽ苑へ申し付けください。 ◇派遣された訪問支援員の交替を希望する場合には、当該訪問支援員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、当事業所に対して訪問支援員の交替を申し出ることができます。</p>
--	---

協力医療機関	
名称	飛騨市民病院
院長名	工藤 浩
所在地	岐阜県飛騨市神岡町東町 725 番地
電話番号	0578-82-1150